2024-05-16

Bilaga C Servicenivåer datakonsument, SLA

SSBTGO Regelverk

Infrastruktur för vidareförmedling av grunddata om organisationer

Version: 4.0

Innehållsförteckning

1 Ändringshistorik 3

2 Bakgrund och syfte 4

2.1 Definitioner 4
2.2 Översikt servicenivåer 4

3 Öppettider 6

3.1 Tjänstens öppettider 6
3.2 Supportens öppettider 6

4 Supportnivåer 6

4.1 Prioriteringar av incidenter 6
4.2 Åtgärdstid incidenter 7

5 Servicenivåer 7

5.1 Kapacitet 7
5.1.1 Transaktionsvolymer 7
5.1.2 Svarstider 8
5.2 Tillförlitlighet 8
5.2.1 Tillgänglighet 8
5.2.2 Pålitlighet 8
5.2.3 Planerad nertid 8

1 Ändringshistorik

Version	Datum	Beskrivning
1.0	2017-10-31	Första versionen
2.0	2019-04-30	Direkt återanvändning och namnbyte till Bilaga C.
3.0	2020-05-18	Uppdaterad med ny tjänst, SSBTPR
4.0	2024-05-16	Ändringar gjorda utifrån lansering av SSBTGO.

2 Bakgrund och syfte

Detta dokument är en bilaga till huvudtexten i Regelverk för infrastrukturen för vidareförmedling av grunddata om organisationer (Regelverket). De begrepp som definieras i huvudtexten har samma betydelse i denna bilaga.

Bilagan anger de servicenivåer som **förmedlaren** ska uppfylla gentemot datakonsumenter. Det här dokumentet fastställer också de åtaganden som datakonsumenten ska uppfylla gentemot förmedlaren så att förmedlaren har nödvändiga förutsättningar för att kunna uppfylla sina åtaganden.

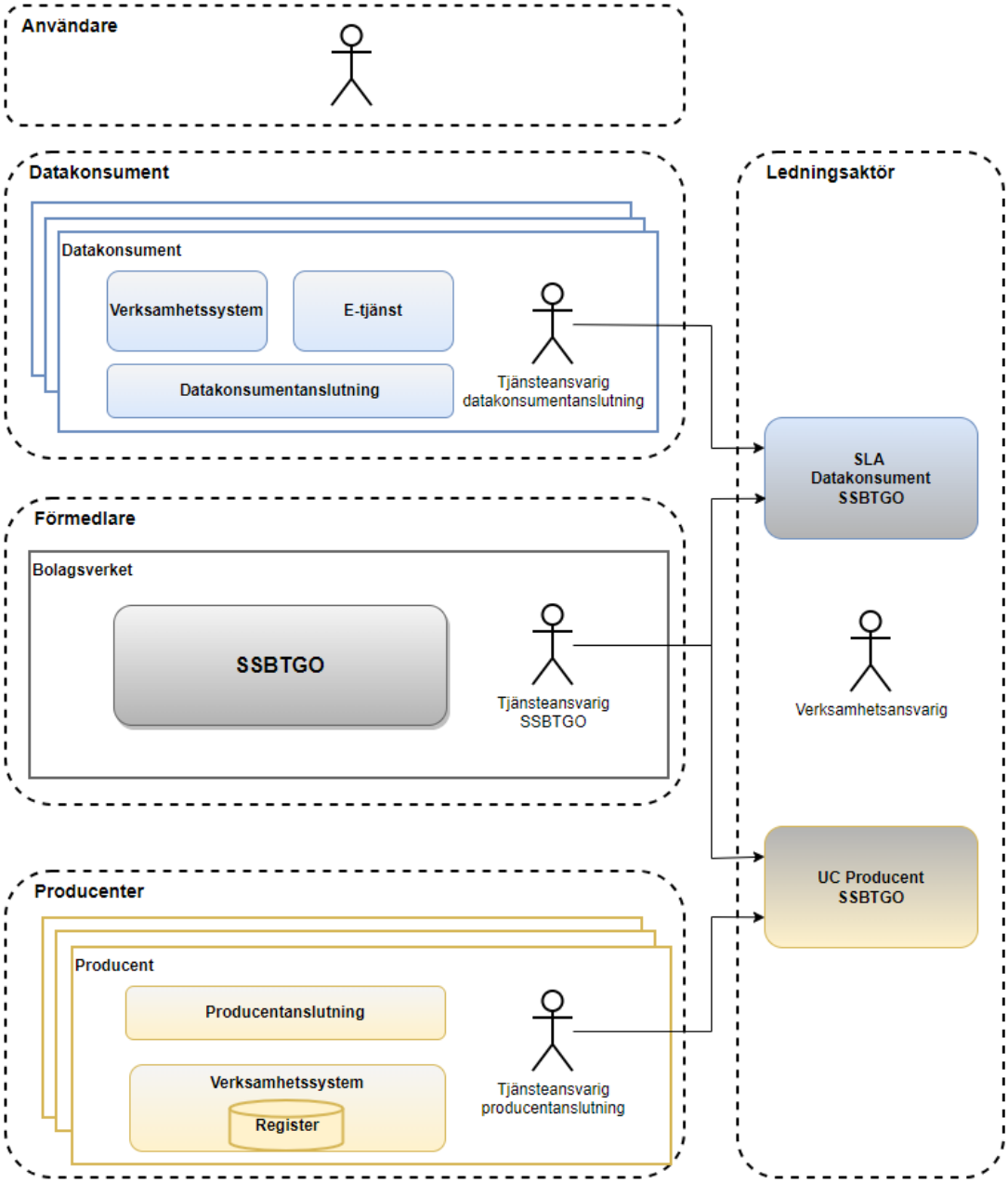
2.1 Definitioner

Beskrivning av termers betydelse i detta dokument.

Term	Beskrivning
Datakonsumentanslutning	Den komponent som hanterar datakonsumentens (e-tjänstens) kommunikation med SSBTGO.
Kund	Datakonsumentens roll i tecknandet av SLA.
Leverantör	Bolagsverkets roll i tecknandet av UC med underleverantörer och SLA med kunder.
OLA	Operational-Level Agreement, en överenskommelse om servicenivåer för de interna åtaganden som behöver uppfyllas för att kunna uppfylla ett SLA eller UC.
Dataproducentanslutning	Den komponent som hanterar dataproducentens kommunikation med SSBTGO för att leverera efterfrågad grunddata om organisationer.
SLA	Service-Level Agreement, en överenskommelse mellan en kund och leverantör om servicenivåer för en leverans av en tjänst.
SSBTGO	Den sammansatta bastjänsten för grunddata om organisationer från dataproducenter till datakonsumenter.
Vidareförmedlingstjänsterna	De tjänster som omfattas av regelverket.
Underleverantör	Dataproducentens roll i tecknandet av UC.
UC	Underpinning Contract. En överenskommelse mellan en leverantör och en underleverantör om servicenivåer för en leverans av en tjänst.

2.2 Översikt servicenivåer

Bilden nedan visar den övergripande SLA- och UC-strukturen för vidareförmedlingstjänsterna av grundläggande uppgifter om företag:



Figur 1: SLA- och UC-struktur vidareförmedlingstjänsterna

3 Öppettider

3.1 Tjänstens öppettider

Vidareförmedlingstjänsterna ska i normalfallet[1] vara tillgänglig under följande tider:

Dag	Tjänstens öppettider
Alla dagar	00.00–24.00

3.2 Supportens öppettider

Förmedlaren ska erbjuda support gällande vidareförmedlingstjänsterna till datakonsumenterna under minst följande tider:

Dag	Supportens öppettider
Måndag–torsdag	08.00–16.30
Fredag	08.00–16.00
Dag före helgdag (röd dag)	08.00–12.00
Lördag, söndag och helgdag (röd dag)	Stängt

Förmedlaren har samtidigt rätt att begära support gällande datakonsumentanslutningen av datakonsumenten under samma tider.

4 Supportnivåer

4.1 Prioriteringar av incidenter

Prioritering ges genom en kombination av olika förutsättningar. Nedan beskrivs de olika prioriteringarnas förutsättningar.

Prioritet	Omfattning
Prioritet 1	Oacceptabla konsekvenser: • Otillgängliga vidareförmedlingstjänster enligt definitionen av avbrottstillfälle i kapitel 4.2.2. • Incidenter med mycket allvarlig påvisad säkerhetsrisk eller säkerhetsbrist. • Förlust eller förvanskning av data.
Prioritet 2	Kritiska konsekvenser: • Incidenter med påvisad säkerhetsrisk eller säkerhetsbrist.
Prioritet 3	Lindriga eller försumbara konsekvenser: • Enskilda användare kan arbeta med delvis begränsad funktionalitet. • Incidenten har ingen koppling till verksamhetskritiska tjänster. • Incidenterna är icke brådskande. Prioritet 3 är en normalhantering av incidenter.

[1] Undantag från normalfallet är:
- Planerad nertid enligt kapitel 4.2.3.
- Incidenter utanför supporttid som leder till otillgänglighet. Tid utanför supporttid räknas inte in i tillgängligheten enligt kapitel 4.2.1.

Förmedlaren ansvarar för att sätta prioritet på alla incidenter – både de som rapporteras av datakonsumenten och de som upptäcks av förmedlaren själv – enligt ovan.

4.2 Åtgärdstid incidenter

Åtgärdstiden är indelad i två tider. Påbörjas berättar inom vilken tid som arbetet med att åtgärda en registrerad incident ska ha startat. Åtgärdstid berättar inom vilken tid som en registrerad incident skall vara löst av dataproducenten, eller om det inte är möjligt, en tidplan ska presenteras.

Prioritet	Påbörjas inom supporttid	Åtgärdstid inom supporttid
1	30 min	3 timmar
2	2 timmar	10 timmar
3	10 timmar	40 timmar

5 Servicenivåer

Servicenivåer för volymer och svarstider samt teknisk tillgänglighet definieras i följande underkapitel.

5.1 Kapacitet

5.1.1 Transaktionsvolymer

Den transaktionsvolym som ska hanteras av förmedlaren med anledning av detta SLA delas upp på följande två transaktionstyper:

- **Skarp begäran**: En begäran mot någon tjänst2 i syfte att få ett svar med efterfrågad information.
- **Övervakningsbegäran**: Ett anrop mot tjänsten ”isalive” som bara svarar ”OK”, för att bedöma eventuell otillgänglighet.

Förmedlaren ska kunna leverera följande transaktionsvolymer per tjänst och tidsenhet:

Tjänst	Transaktionstyp	Antal per månad
organisationsuppgifter	Skarp begäran	10 000
organisationsengagemang	Skarp begäran	10 000
personrelationsuppgifter	Skarp begäran	10 000
isalive	Övervakningsbegäran	10 000

Om dessa transaktionsvolymer överskrids av datakonsumenten ska inte förmedlaren hållas ansvarig för avvikelser från övriga överenskomna servicenivåer (såsom svarstider och tillgänglighet). Förmedlaren ska dock fortsätta leverera tjänsten enligt ”best effort”.

[2] Följande definierar tillgängliga tjänster för SSBTGO:
- organisationsuppgifter: hämtar grundläggande uppgifter om en organisation.
- organisationsengagemang: hämtar en persons organisationsengagemang.
- personrelationsuppgifter: hämtar de personer som har en relation till en organisation.

Siffrorna för transaktionstypen Övervakningsbegäran är satta för att möjliggöra en övervakningsbegäran ungefär var tionde minut.

5.1.2 Svarstider

Förmedlaren ska minst uppfylla följande svarstidsfördelning:

Tjänst	Andel svar inom 1 sekund	Andel svar inom 3 sekunder
organisationsuppgifter	95 %	98 %
organisationsengagemang	95 %	98 %
personrelationsuppgifter	95 %	98 %

Svarstidsfördelning definieras som antal svar på skarpa begäran inom tidsgräns delat med totala antalet begäran över en månad.

5.2 Tillförlitlighet

5.2.1 Tillgänglighet

Vidareförmedlingstjänsterna ska vara tillgängliga enligt följande:

Tillgänglighet
98 % under supporttid

Tillgängligheten definieras som antal lyckade svar på skarpa begäran delat med totala antalet skarpa begäran under supporttid över en månad. Misslyckade uppkopplingar, timeouter och ApiError-svar med http-status 500 (Internal Server Error) är exempel på misslyckade svar. Observera att andelen misslyckade uppkopplingar och timeouter bara kan mätas av datakonsumenten, vilket innebär att avvikelser från tillgänglighetsmålet måste rapporteras av datakonsumenten till förmedlaren.

5.2.2 Pålitlighet

Vidareförmedlingstjänsterna ska uppfylla följande mått på pålitlighet:

Antal avbrott	Maximal nertid per avbrott
Maximalt 12 avbrottstillfällen per år	24 timmar

Ett avbrottstillfälles start definieras av att 3 övervakningsbegäran i rad med minst 2 minuters mellanrum signalerar att tjänsten är otillgänglig. Avbrottstillfällets slut definieras av att 3 övervakningsbegäran i rad med minst 2 minuters mellanrum signalerar att tjänsten åter är tillgänglig.

5.2.3 Planerad nertid

Planerad nertid överenskommen med förmedlaren undantar dataproducenten från att uppfylla servicenivåerna i det här dokumentet under överenskommen tidsperiod.